2012． 5

# INFORMATION

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 ／ FAX 03-3252-6106

## 【1】相談受付の概要

（1）受付件数

受付件数は19件で前年同月の20件に対して95.0％

（2）特　　徴

◇ 事故クレームは、石油ファンヒーターから黒煙が出て、別荘の一室が汚染された等2件（内、調査依頼1件）

◇ 品質クレームは0件

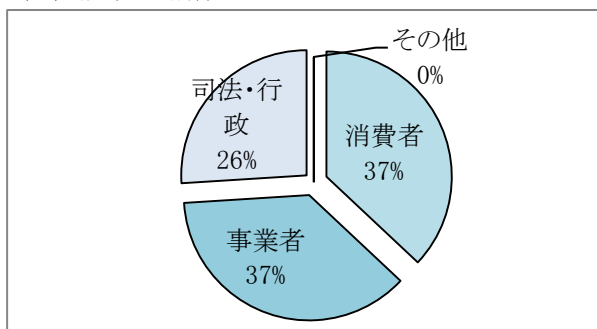
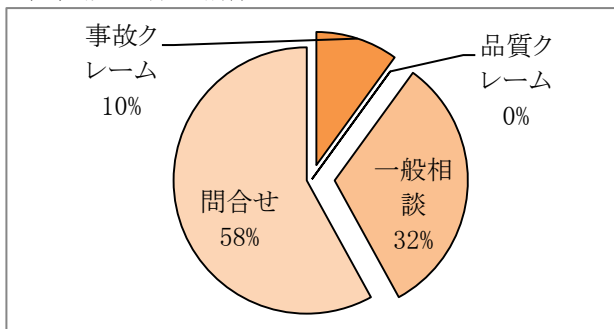
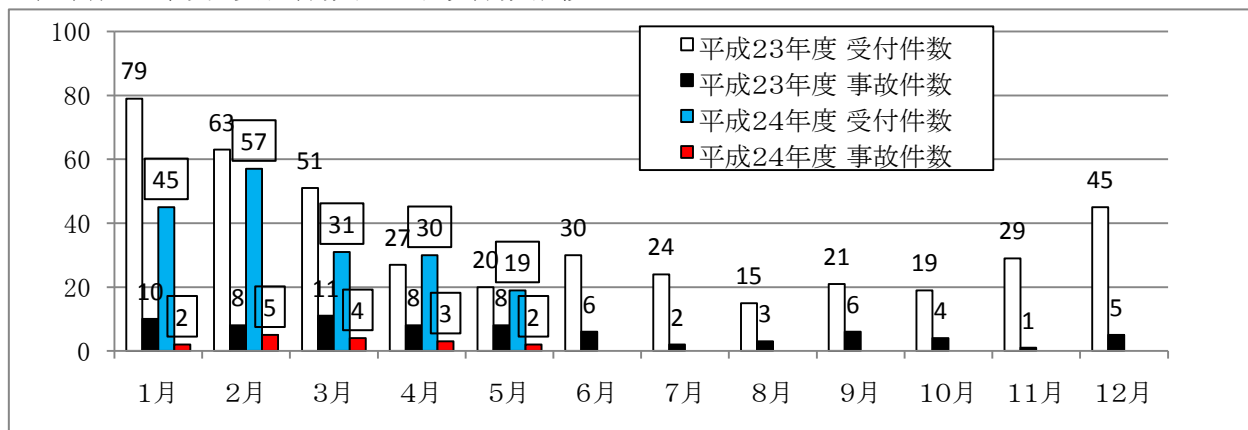
◇ 一般相談は、石油ストーブの灯油タンクの仕舞い方についての相談等6件

◇ 問い合わせは、ガス給湯器の制御プログラムが異常作動するようになった。当該製品はリコール製品か否か等11件

## 【2】受付実績

| 相談者/内容 | 事故クレーム | 品質クレーム | 一般相談 | 問合わせ | 合計（構成比） |
|---|---|---|---|---|---|
| 消費者 | 0 | 0 | 3 | 4 | 7 （37） |
| 事業者 | 1 | 0 | 1 | 5 | 7 （37） |
| 司法･行政 | 1 | 0 | 2 | 2 | 5 （26） |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計（構成比） | 2（10） | 0 | 6（32） | 11（58） | 19（100） |

注）前年同月受付実績20件、 事故クレーム件数8件

a）相談者別構成比

b）相談内容別構成比

c）平成24年度　受付件数及び事故件数推移

## 【3】主な関係行事

（1） 交流会 ： ① ADR機関情報交換会　（ 5/17 生活用品PLセンター会議室 ）
② キッチンバス工業会PL関連交流会 （ 5/24 キッチンバス工業会会議室）

（2） 委員会 ： がん具煙火安全管理委員会 （5/28 日本煙火協会会議室）

## 【4】事故クレーム

**石油ファンヒーター空の黒煙で別荘の一室が汚染**

◇ 石油ファンヒーターを家電量販店で購入し、同時に近くの雑貨店で灯油も購入した。使用4～5日めに、温風吹き出し口より黒煙が出て、別荘のリビングダイニングが汚染された。メーカーは調査すると言って当該石油ファンヒーターを灯油が入ったまま持ち帰った。代替え品を置いていったが、この代替品も同じ現象が発生し、メーカーがまた調査のため持ち帰った。メーカーからの回答は「製品の問題ではなく、灯油に問題がある」という報告がきたが納得できない。量販店は「製品に問題はなく返金に応じられない。部屋のクリーニング代を負担することは出来ない」と言っている。購入した灯油は使ってしまって残っていない。クリーニング代を要求することは出来るだろうか。
（ 申出者 ： 神奈川県内消費生活センター　　No. 12052101 ）

◆ 当該メーカーの報告書を基に説明を受けたところ、残っていた油を分析した結果軽油であり、当然異常燃焼と黒煙が発生する。PLセンターとしては、消費生活センターに対して調査結果を報告するとともにメーカーが被害者に対しても調査報告書を提出し、製品には問題がないので被害補償は出来ないと説明していることも伝えた。消費生活センターも了解し、被害者に説明することで本事案は終了。

〔調査依頼〕

**② 石油ストーブで火災発生。原因は石油ストーブか**

◇ 石油ストーブによる火災事故の調査を依頼する。
（ 申出者 ： 埼玉県内事業者　　No. 12051102 事故発生地域は長崎県内 ）

◆ 現在、外部専門機関で調査中。

## 【5】 案件処理状況

### (1) ガステーブルこんろの魚焼きグリル水入れ皿のお湯で火傷

| インフォメーション掲載月 | 2012年3月号 | 〔申出概要〕 |
|---|---|---|
| 発生月 | 2012年3月 | 魚焼きグリルで魚を焼き、グリルの取っ手を持って取り出した時に、取っ手が外れてグリル水入れ皿のお湯がかかり、左足太ももから足の甲にかけて火傷をし、救急病院において手当てを受けた。 このこんろは構造上問題があるのではないかと、ご主人から連絡があった。 |
| 受付 No | 12033004 | |
| 申出者 | 群馬県内消費者 | |
| 解決・処理月 | 2012年5月 | |

〔調査・対応結果〕
事故を起こした奥様から詳しく状況を聞いたところ、ご主人の申し出と食い違っており、焼き上がった魚をグリル皿ごと取り出しお皿に移し、グリル皿をこんろに戻そうとした時、グリル皿がぐらつき、中のお湯が足にかかって火傷を負ったとのこと。 取扱説明書には、注意事項として「グリル水入れ皿を持ち運びする際は、中の水がこぼれないように注意する」、「グリル水入れ皿を勢いよく出し入れしない」等火傷の恐れがある内容が明記されている。よって使用者の不注意であることを説明し、使用前に取扱説明書をよく読んで使用するよう喚起した。